

**SIKAP KARYAWAN TERHADAP DOWNWARD  
COMMUNICATION PADA SISTEM PAPERLESS  
OFFICE INTERNAL TELKOM (POINT) DI PT.  
TELKOM DIVRE V**

**SKRIPSI**



Oleh:

ANASTASIA MARCELLA MARSHA

NRP : 1423012035

**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI**

**UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA**

**SURABAYA**

**2016**

**SIKAP KARYAWAN TERHADAP DOWNWARD  
COMMUNICATION PADA SISTEM PAPERLESS  
OFFICE INTERNAL TELKOM (POINT) DI PT.  
TELKOM DIVRE V**

**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Dalam Memperoleh Gelar  
Sarjana Ilmu Komunikasi Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya



Oleh:

**ANASTASIA MARCELLA MARSHA**

NRP : 1423012035

**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI  
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA  
SURABAYA**

**2016**

# LEMBAR PERSETUJUAN

## PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya sebagai mahasiswa Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya (UKWMS):

Nama : Anastasia Marcella Marsha

NRP : 1423012035

Menyetujui skripsi/karya ilmiah saya

Judul : **Sikap Karyawan Terhadap Downward Communication Pada Sistem Paperless Office Internal Telkom (POINT) Di PT Telkom Divre V**

Untuk dipublikasikan atau ditampilkan di internet atau media lain (Digital Library Perpustakaan UKWMS) untuk kepentingan akademik sebatas sesuai dengan Undang-Undang Hak Cipta.

Demikian pernyataan persetujuan publikasi karya ilmiah ini saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, 18 Juli 2016

Yang menyatakan,



Anastasia Marcella Marsha

## HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini telah dipertahankan dihadapan Dewan Penguji Skripsi Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya dan diterima untuk memenuhi sebagian dari persyaratan memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi  
Pada : Senin, tanggal 27 Juni 2016

Mengesahkan,

Fakultas Ilmu Komunikasi,

Dekan,



Yuli Nugraheni, S.Sos., M.Si.

NIK. 142.09.0647

Dewan Penguji:

Ketua : Dr. Judy Djoko Wahjono Tjahjo

NIK. 142.LB.0882

Sekretaris : Yuli Nugraheni, S.Sos., M.Si.

NIK. 142.09.0647

Anggota : Lusy Evylia Puspita, S.E., M.Si.

NIK. 142.10.0661

Anggota : Finsensius Yuli P., S.Sos., M.Med.Kom. (

NIK. 142.09.0633

# HALAMAN PERSETUJUAN

## SKRIPSI

### **SIKAP KARYAWAN TERHADAP DOWNWARD COMMUNICATION PADA SISTEM PAPERLESS OFFICE INTERNAL TELKOM (POINT) DI PT. TELKOM DIVRE V**

OLEH:

ANASTASIA MARCELLA MARSHA

NRP : 1423012035

Skripsi ini telah disetujui oleh dosen pembimbing penulisan skripsi untuk diajukan ke tim penguji skripsi.

Pembimbing I : Lusy Evylia Puspita, S.E., M.Si.



NIK. 142.10.0661

Pembimbing II : Yuli Nugraheni, S.Sos., M.Si.



NIK. 142.09.0647

Surabaya, 18 Juli 2016

## SURAT PERNYATAAN ORIGINALITAS

Dengan ini, saya

Nama : Anastasia Marcella Marsha

NRP : 1423012035

Menyatakan bahwa apa yang saya tulis dalam skripsi berjudul:

“SIKAP KARYAWAN TERHADAP DOWNWARD COMMUNICATION  
PADA SISTEM PAPERLESS OFFICE INTERNAL TELKOM (POINT)  
DI PT. TELKOM DIVRE V”

adalah benar adanya dan merupakan hasil karya saya sendiri. Segala kutipan karya pihak lain telah saya tulis dengan menyebutkan sumbernya. Apabila dikemudian hari ditemukan adanya plagiasi maka saya rela gelar keserjanaan saya dicabut.

Surabaya, 18 Juli 2016

Penulis



Anastasia Marcella Marsha

NRP. 1423012035

## **HALAMAN PERSEMBAHAN**

The future belongs to those who believe in the beauty of their dreams (Masa depan adalah milik mereka yang percaya pada keindahan mimpi mereka) - Eleanor Rosevelt-

Hidup memang berawal dari mimpi yang terungkap dalam sebuah cita-cita. Perjalanan hidup dan kuliah saya berawal dari mimpi yang indah. Namun, mimpi tersebut bukanlah sekedar khayalan di siang bolong tetapi merupakan sebuah cita-cita yang mendorong saya untuk menggapainya. Kuliah saya selama 4 tahun merupakan sebuah proses yang saya lalui untuk membuat mimpi itu menjadi kenyataan. Ada banyak tantangan yang hadir sepanjang perjalanan itu, tetapi karena saya melihat keindahan dalam mimpi tersebut saya tetap berjuang untuk menang. Pelan tapi pasti mimpi tersebut menjadi kenyataan berkat peran serta banyak pihak. Kini Skripsi ini merupakan salah satu tanda kecil perwujudan mimpi tersebut.

Oleh karena itu, saya ingin mempersembahkan karya ini bagi siapa saja yang telah membantu saya untuk berani melihat keindahan mimpi tersebut dan berani mewujudkannya. Pertama-tama saya persembahkan kepada Tuhan Yesus Kristus yang telah membimbing saya, memberikan jalan dan memberikan kekuatan kepada saya. Kedua, saya mempersembahkan karya ini untuk Mami yang telah berani bermimpi bersama saya dan telah mewujudkan mimpi saya dengan dukungan, motivasi, doa dan pengorbanannya. Semoga karya ini menjadi pijakan untuk menggapai masa depan yang saya impikan.

Terima kasih Mami karena telah bermimpi bersama saya dan telah mengajarkan saya mendulang intan di sungai cita-cita.

Surabaya, 18 Juli 2016

Anastasia Marcella Marsha

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur ke hadirat Tuhan Yesus Kristus dan Bunda Maria atas segala berkat, kasih dan bimbingannya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul Downward Communication Pada Sistem Paperless Office Internal Telkom (POINT) Di PT. Telkom. Skripsi ini disusun sebagai syarat untuk memperoleh gelar sarjana Ilmu Komunikasi Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.

Terselesaikannya skripsi ini tentunya tak lepas dari dorongan dan uluran tangan berbagai pihak. Oleh sebab itu, tak salah kiranya penulis mengungkapkan rasa terima kasih dan penghargaan kepada:

1. *Thank you God for blessing me much more than I deserve.*
2. Mami yang selalu menjadi penyemangat bagi penulis dalam mengerjakan dan menyelesaikan skripsi ini. *Proud to have all of you.*
3. Lusy Evylia Puspita, S.E., M.Si., selaku dosen pembimbing I yang selalu bersedia meluangkan waktunya dan memberikan masukan kepada penulis sehingga dapat terselesaikannya skripsi ini.
4. Yuli Nugraheni, S.Sos., M.Si., selaku dosen pembimbing II yang selalu meluangkan waktunya dan sabar serta memberi semangat kepada penulis sehingga dapat terselesaikannya skripsi ini.
5. P. Dionisius Damis, SVD dan P.Viktor Bani, SVD yang tidak pernah lupa mendoakan penulis dalam Misa Kudus.
6. Okin Lazuardi, selaku pihak PT. Telkom yang telah sangat membantu penulis mulai dari awal hingga terselesaikannya skripsi ini.
7. Seluruh dosen Fakultas Ilmu Komunikasi, terima kasih atas segala dukungan dan masukan selama penulis menempuh studi.
8. Staf Fakultas Ilmu Komunikasi, Aji Tina dan Djati atas segala keramahan dan kesabarannya dalam membantu penulis selama menempuh studi di Fikom WM.
9. *Thanks a lot for my best friends* Maria Esterlita, Senia Septembers, Sherly Angelina, Jessica Megawati, Dessy Permatasari, Agnes Felzu atas segala suka duka yang kita lewati bersama. Suatu kebanggaan memiliki sahabat seperti kalian. *I love you, guys!*



10. Serta semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah sangat membantu penulis dalam penyusunan skripsi ini. Semoga Tuhan Yang Maha Esa selalu memberikan berkat kepada kalian semua. Penulis menyadari jika adanya kekurangan dalam penyusunan skripsi ini. Oleh karena itu, penulis mengharapkan adanya kritik dan masukan yang membangun. Semoga dengan skripsi ini dapat menjadi referensi bagi pembaca serta dapat bermanfaat bagi semua pihak.

## DAFTAR ISI

Halaman Sampul Luar.....	i
Halaman Sampul Dalam.....	ii
Surat Pernyataan Originalitas.....	iii
Halaman Persetujuan.....	iv
Halaman Pengesahan.....	v
Lembar Persetujuan Publikasi Karya Ilmiah.....	vi
Halaman Persembahan.....	vii
Kata Pengantar.....	viii
Daftar Isi.....	ix
Daftar Gambar.....	xxii
Daftar Tabel.....	xxiii
Abstrak.....	xxiv
Abstract.....	xxv
BAB I. PENDAHULUAN.....	1
I.1. Latar Belakang Masalah.....	1
I.2. Rumusan Masalah.....	11

I.3. Tujuan Penelitian.....	11
I.4. Batasan Masalah.....	11
I.5. Manfaat Penulisan.....	12
I.5.1. Manfaat Akademis.....	12
I.5.2. Manfaat Praktis.....	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	14
II.1. Kerangka Teori.....	14
II.1.1. Komunikasi Organisasi.....	14
II.1.2. Arah Aliran Komunikasi.....	15
II.1.3. Downward Communication.....	16
II.1.4. Sikap.....	19
II.1.4.1. Definisi Sikap.....	19
II.1.4.2. Komponen Sikap.....	20
II.1.4.3. Sikap Positif, Negatif, dan Netral.....	21
II.1.4.4. Faktor-Faktor Pembentuk Sikap.....	22
II.2. Nisbah Antar Konsep.....	25
II.3. Bagan Kerangka Konseptual.....	27
BAB III METODE PENELITIAN.....	28

III.1. Pendekatan Dan Jenis Penelitian.....	28
III.2. Metode.....	28
III.3. Identifikasi Variabel Penelitian.....	29
III.4. Definisi Konseptual.....	30
III.4.1. Sikap.....	30
III.4.2. Downward Communication.....	30
III.5. Definisi Operasional.....	31
III.5.1. Komponen Kognitif.....	31
III.5.2. Komponen Afektif.....	34
III.5.3. Komponen Perilaku.....	36
III.6. Populasi Dan Sampel.....	40
III.6.1. Populasi.....	40
III.6.2. Sampel.....	40
III.7. Teknik Penarikan Sampel.....	41
III.8. Teknik Pengumpulan Data.....	43
III.8.1. Pengumpulan Data.....	43
III.9. Teknik Validitas Dan Reliabilitas.....	44
III.9.1. Validitas.....	44

III.9.2. Reliabilitas.....	46
III.10. Teknik Analisis Data.....	47
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	50
IV.1. Gambaran Subjek Penelitian.....	50
IV.1.1. Sejarah Perusahaan.....	52
IV.1.2. Visi dan Misi Perusahaan.....	54
IV.1.2.1. Visi.....	54
IV.1.2.2. Misi.....	54
IV.1.3. Logo PT Telkom Divre V.....	54
IV.1.4. Struktur Organisasi PT Telkom.....	55
IV.1.5. Gambaran Utama Paperless Office Internal Telkom (POINT).....	55
IV.2. Uji Validitas dan Reliabilitas.....	58
IV.2.1. Uji Validitas Komponen Kognitif.....	59
IV.2.2. Uji Validitas Komponen Afektif.....	60
IV.2.3. Uji Validitas Komponen Perilaku.....	61
IV.2.4. Uji Reliabilitas.....	63
IV.3. Hasil Penelitian.....	64

IV.3.1. Deskripsi Profil Responden.....	64
IV.3.1.1. Profil Karyawan Berdasarkan Jenis Kelamin.....	65
IV.3.1.2. Profil Karyawan Berdasarkan Usia.....	66
IV.3.1.3. Profil Karyawan Berdasarkan Jabatan.....	67
IV.3.2. Interval Pengukuran Sikap Karyawan Terhadap Paperless Office Internal Telkom (POINT).....	68
IV.3.3. Sikap Karyawan Pada Tahap Kognitif, Afektif, dan Perilaku.....	69
IV.3.3.1. Sikap Karyawan Pada Tahap Kognitif Berdasarkan Indikator Informasi Mengenai Bagaimana Melakukan Pekerjaan.....	69
IV.3.3.2. Sikap Karyawan Pada Tahap Kognitif Berdasarkan Indikator Informasi Mengenai Dasar Pemikiran Untuk Melakukan Pekerjaan.....	72
IV.3.3.3. Sikap Responden Pada Tahap Kognitif Berdasarkan Indikator Informasi Mengenai Kebijakan dan Praktik-Praktik Organisasi.....	75

IV.3.3.4. Sikap Responden Pada Tahap Kognitif	
Berdasarkan Indikator Informasi Mengenai	
Kinerja Pegawai.....	78
IV.3.3.5. Sikap Responden Pada Tahap Kognitif	
Berdasarkan Indikator Informasi Untuk Mengembangkan	
Rasa Memiliki Tugas ( <i>Sense of Mission</i> ).....	81
IV.3.3.6. Sikap Responden Pada Tahap Afektif	
Berdasarkan Indikator Informasi Mengenai Bagaimana	
Melakukan Pekerjaan.....	84
IV.3.3.7. Sikap Responden Pada Tahap Afektif	
Berdasarkan Indikator Informasi Mengenai Dasar Pemikiran	
Untuk Melakukan Pekerjaan.....	87
IV.3.3.8. Sikap Responden Pada Tahap Afektif	
Berdasarkan Indikator Informasi Mengenai Kebijakan dan	
Praktik-Praktik Organisasi.....	90
IV.3.3.9. Sikap Responden Pada Tahap Afektif	
Berdasarkan Indikator Informasi Mengenai	
Kinerja Pegawai.....	93

IV.3.3.10. Sikap Responden Pada Tahap Afektif	
Berdasarkan Indikator Informasi Untuk Mengembangkan Rasa	
Memiliki Tugas ( <i>Sense of Mission</i> ).....	96
IV.3.3.11. Sikap Responden Pada Tahap Perilaku	
Berdasarkan Indikator Informasi Mengenai Bagaimana	
Melakukan Pekerjaan.....	99
IV.3.3.12. Sikap Responden Pada Tahap Perilaku	
Berdasarkan Indikator Informasi Mengenai Dasar Pemikiran	
Untuk Melakukan Pekerjaan.....	102
IV.3.3.13. Sikap Responden Pada Tahap Perilaku	
Berdasarkan Indikator Informasi Mengenai Kebijakan dan	
Praktik-Praktik Organisasi.....	105
IV.3.3.14. Sikap Responden Pada Tahap Perilaku	
Berdasarkan Indikator Informasi Mengenai Kinerja Pegawai.....	108
IV.3.3.15. Sikap Responden Pada Tahap Perilaku	
Berdasarkan Indikator Informasi Untuk Mengembangkan Rasa	
Memiliki Tugas ( <i>Sense of Mission</i> ).....	111
IV.3.4. Analisis Tabulasi Silang ( <i>Crosstabs</i> ).....	114



IV.3.4.1. Analisis Tabulasi Silang Sikap dengan Jenis	
Kelamin Karyawan.....	114
IV.3.4.2. Analisis Tabulasi Silang Sikap dengan	
Usia Karyawan.....	116
IV.3.4.3. Analisis Tabulasi Silang Sikap dengan	
Jabatan Karyawan.....	117
IV.3.5. Analisis Sikap Secara Keseluruhan.....	119
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	123
V.1. Kesimpulan.....	123
V.2. Saran.....	124
V.2.1. Saran Praktis.....	125
V.2.1. Saran Akademis.....	125
Daftar Pustaka.....	126
Lampiran.....	129

## DAFTAR TABEL

Tabel IV.1 Tabel Uji Validitas Komponen Kognitif.....	59
Tabel IV.2 Tabel Uji Validitas Komponen Afektif.....	60
Tabel IV.3 Tabel Uji Validitas Komponen Perilaku.....	62
Tabel IV.4 Hasil Uji Reliabilitas Komponen Kognitif.....	63
Tabel IV.5 Hasil Uji Reliabilitas Komponen Afektif.....	63
Tabel IV.6 Hasil Uji Reliabilitas Komponen Perilaku.....	64
Tabel IV.7 Deskripsi Profil Karyawan Berdasarkan Jenis Kelamin.....	65
Tabel IV.8 Deskripsi Profil Karyawan Berdasarkan Usia.....	66
Tabel IV.9 Deskripsi Profil Karyawan Berdasarkan Jabatan.....	67
Tabel IV.10 Pernyataan tahap kognitif yang berkaitan dengan indikator Informasi mengenai bagaimana melakukan pekerjaan.....	70
Tabel IV.11 Pernyataan tahap kognitif yang berkaitan dengan indikator Informasi mengenai dasar pemikiran untuk	

melakukan pekerjaan.....	73
--------------------------	----

Tabel IV.12 Pernyataan tahap kognitif yang berkaitan dengan

indikator Informasi mengenai kebijakan dan praktik-

praktik organisasi.....	76
-------------------------	----

Tabel IV.13 Pernyataan tahap kognitif yang berkaitan dengan

indikator Informasi mengenai kinerja pegawai.....	79
---	----

Tabel IV.14 Pernyataan tahap kognitif yang berkaitan dengan

indikator Informasi untuk mengembangkan rasa memiliki tugas (*sense*

<i>of mission</i> ).....	82
--------------------------	----

Tabel IV.15 Kategori Kognitif.....	84
------------------------------------	----

Tabel IV.16 Pernyataan tahap afektif yang berkaitan dengan

indikator Informasi mengenai bagaimana melakukan pekerjaan.....	85
---	----

Tabel IV.17 Pernyataan tahap afektif yang berkaitan dengan

indikator Informasi mengenai dasar pemikiran untuk

melakukan pekerjaan.....	88
--------------------------	----

Tabel IV.18 Pernyataan tahap afektif yang berkaitan dengan	
indikator Informasi mengenai kebijakan dan praktik-	
praktik organisasi.....	91

Tabel IV.19 Pernyataan tahap afektif yang berkaitan dengan	
indikator Informasi mengenai kinerja pegawai.....	94

Tabel IV.20 Pernyataan tahap afektif yang berkaitan dengan	
indikator Informasi untuk mengembangkan rasa memiliki tugas ( <i>sense</i>	
<i>of mission</i> ).....	96

Tabel IV.21 Kategori Afektif.....	98
-----------------------------------	----

Tabel IV.22 Pernyataan tahap perilaku yang berkaitan dengan	
indikator Informasi mengenai bagaimana melakukan pekerjaan.....	100

Tabel IV.23 Pernyataan tahap perilaku yang berkaitan dengan	
indikator Informasi mengenai dasar pemikiran untuk	
melakukan pekerjaan.....	103

Tabel IV.24 Pernyataan tahap perilaku yang berkaitan dengan indikator Informasi mengenai kebijakan dan praktik-praktik organisasi.....	106
Tabel IV.25 Pernyataan tahap perilaku yang berkaitan dengan indikator Informasi mengenai kinerja pegawai.....	109
Tabel IV.26 Pernyataan tahap perilaku yang berkaitan dengan indikator Informasi untuk mengembangkan rasa memiliki tugas ( <i>sense of mission</i> ).....	111
Tabel IV.27 Kategori Perilaku.....	113
Tabel IV.28 Tabulasi silang jenis kelamin dengan komponen sikap.....	114
Tabel IV.29 Tabulasi usia dengan komponen sikap.....	116
Tabel IV.30 Tabulasi silang jabatan dengan komponen sikap.....	118
Tabel IV.31 Mean Sikap.....	120
Tabel IV.32 Kategori Sikap.....	121

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar I.1. Portal Internal PT Telkom.....	6
Gambar I.2. Portal Internal PT Telkom.....	8
Gambar IV.1. Rincian Karyawan.....	51
Gambar IV.2. Halaman Awal SKI.....	58

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Kuesioner.....	129
Lampiran 2: Coding.....	138
Lampiran 3: Tabel Uji Validitas dan Reliabilitas.....	158
Lampiran 4: Tabulasi Silang.....	163
Lampiran 5: Identitas Responden.....	172

## **ABSTRAK**

Anastasia Marcella Marsha NRP. 1423012035. Universitas Widya Mandala Surabaya, 2016. Sikap Karyawan Terhadap Downward Communication Pada System Paperless Office Internal Telkom (POINT) di PT Telkom Divre V.

Objek penelitian dalam skripsi ini adalah sistem komunikasi yang digunakan di PT Telkom Divre V, yaitu sistem Point (Paperless Office Internal Telkom). Pada dasarnya, sistem ini merupakan portal internal yang hanya dapat diakses oleh karyawan PT Telkom Divre V, sekaligus merupakan media komunikasi satu-satunya yang mengatur semua karyawan seperti tugas, cuti, gaji, dan peraturan organisasi. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana sikap karyawan terhadap sistem Point tersebut.

Untuk menjawab pertanyaan tersebut, peneliti menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode penelitian survey. Pengumpulan data dilakukan lewat kuesioner dan wawancara. Sebanyak 167 orang terlibat menjadi responden. Mereka adalah para karyawan PT Telkom Divre V, Surabaya. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa bahwa para karyawan menunjukkan sikap positif terhadap sistem POINT tersebut. Temuan ini mendukung sistem point ini untuk dipertahankan.

Kata Kunci : Komunikasi Organisasi, Komunikasi dari atas ke bawah, Sistem POINT



## ABSTRACT

Anastasia Marcella Marsha NRP. 1423012035. Widya Mandala University Surabaya, 2016. Employee Attitudes Toward Downward Communication to the System Paperless Office Internal Telkom (POINT) in PT Telkom Divre V.

The object of this research is communication system as used at PT Telkom Divre V, it is the Point system (Paperless Office Internal Telkom). Basically, the system is an internal portal which can be accessed only by the employees of PT Telkom Divre V. It is also the only communication media which manages all employees-related affairs such as: job description, the day off, salary, and the organization's rules. The research's objective was to know the employees' attitude to that point system.

To answer these questions, this research employed a quantitative approach with a survey research method. The data was gathered using a self-administered questionnaire and key informant interview. There were 167 respondents participated in this study. All of them were the employees of PT Telkom Divre V. The results of the research showed that the employees have a positive attitude to the Point System. Therefore, the finding of this research supports the use of point system to be maintained.

*Key words: Communication organization, Downward communication, POINT system*